

	TRIBUNAL SANCIONADOR	Fecha: 31/10/2023 Hora: 08:00 Lugar: San Salvador.	Referencia: 15-2021 Acum.
RESOLUCIÓN FINAL.			
I. INTERVINIENTES.			
Denunciante:	Presidencia de la Defensoría del Consumidor —en adelante la Presidencia o denunciante—		
Proveedora denunciada:	UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, representada legalmente por el licenciado _____, según se acredita a folios 216-219.		
II. ANTECEDENTES Y HECHOS DENUNCIADOS			
<p>A. Los días 11/01/2021 y 19/02/2021 (folios 89-91 y 92-95), la Presidencia expuso en sus denuncias que en aplicación de lo dispuesto en los artículos 69 letra i) y 143 letras b) y d) de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, requirió el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de la proveedora UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR por la supuesta obstaculización a las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor —en adelante DC— por no proporcionar o entregar de forma incompleta o negligente la información que le fue requerida por la DC en el ejercicio de sus funciones, destacando que en ningún momento justificó la no remisión de la información ni solicitó prórroga para la presentación de la documentación solicitada.</p> <p>B. Mediante la resolución de fecha 03/12/2021 (folio 174), se ordenó la acumulación de las referidas denuncias, ordenando en la misma fecha, dar inicio al procedimiento administrativo sancionador (folios 176-179), por cuanto este Tribunal determinó que las denuncias cumplían con los requisitos exigibles previstos en los artículos 143 inciso final de la LPC, 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos, en adelante LPA.</p> <p>Respecto a la conducta observada por la Presidencia, tal como se desarrolló ampliamente en la resolución antes citada, este Tribunal analizó la calificación de la misma y ordenó el inicio del procedimiento contra UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, por el posible cometimiento de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley por <i>“Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor y por negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”</i>.</p> <p>Asimismo, se citó a la proveedora denunciada para que compareciera a expresar su defensa por escrito dentro del plazo de diez días hábiles contados desde el día siguiente al de la notificación del auto de inicio, respecto a los hechos atribuidos en su contra, previniendo a la misma que, al contestar la</p>			

audiencia conferida, si ofrecía prueba debía especificar el propósito de la misma, debiendo ser pertinente y útil, conforme a los artículos 106 y 153 de la LPA.

Dicha resolución fue legalmente notificada a la proveedora el día 30/06/2023, según consta a folio 181.

III. ARGUMENTOS DE DEFENSA DE LA DENUNCIADA.

Se siguió el procedimiento consignado en el artículo 144-A de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de la proveedora UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, pues en resolución de folios 176-179, se le concedió el plazo de diez días hábiles contados a partir del siguiente al de la notificación de dicha resolución, para que incorporara por escrito sus argumentos de defensa y presentara o propusiera la práctica de pruebas que estimara conveniente, en virtud de ello, el día 17/07/2023 (folios 183-193) se recibió escrito y documentación anexa de folios 194-219, presentados por el licenciado **JOSÉ ANTONIO GARCÍA GARCÍA**, apoderado especial judicial de la denunciada, mediante el cual contestó la audiencia concedida en la resolución de inicio, en el que en síntesis sostuvo:

A) Resoluciones de previo y especial pronunciamiento.

1) CADUCIDAD

Luego de relacionar lo regulado en los artículos 143 y 164 de la LPC respecto de las formas de iniciar el procedimiento administrativo y la aplicación de las leyes especiales en el mismo y artículo 64 de la LPA que dispone las formas de iniciar el procedimiento, el apoderado sostiene que el conteo del plazo que tiene el Tribunal Sancionador para iniciar el procedimiento sancionatorio es a partir de la recepción de la denuncia, es decir a las nueve horas con cuarenta y dos minutos del 11/11/2021 y que el plazo de caducidad para la DC inició el 12/05/2020, reiterando que el inicio del procedimiento sancionatorio está sujeto a los plazos que establece la ley y no a una postestad discrecional de la administración pública que extienda los plazos por la simple designación como el “auto de inicio”, y que debe darse una adecuada lectura al termino “inicio del plazo” para garantizar el derecho constitucional a una pronta y eficaz justicia y cumplir con el acto de inicio a que se refiere el artículo 52 del Reglamento de la LPC, a efecto de dar cumplimiento al artículo 164 de la LPA.

Aunado a ello, hace mención a lo regulado en el artículo 89 de la LPA el cual dispone que el procedimiento administrativo deberá concluirse por acto o resolución final en el plazo máximo de nueve meses posteriores a su iniciación y que el no resolver en tiempo tiene los efectos del silencio administrativo, por tanto, declarada la caducidad se debe ordenar el archivo de las actuaciones, estableciendo a partir de ello que *el plazo de inicio de la caducidad para la DC fue el 12/05/2020 y el plazo de finalización para la DC fue el 12/02/2020*, habiendo transcurrido 7 días adicionales, afirmando

que el plazo caducó en la sede de la Presidencia, lo cual debió haber sido calificado en el examen liminar por parte de este Tribunal.

Por otra parte, en cuanto a la caducidad para el Tribunal Sancionador, sostuvo que el plazo dio inicio el día 11/01/2021 y venció el 11/10/2021, mientras que la resolución de acumulación se pronunció a las trece horas con doce minutos del día 03/12/2021, es decir un mes con 23 días después y que en adición a lo anterior, la resolución de inicio se pronunció a las ocho horas del día 28/06/2023, habiendo transcurrido un año 8 meses con 17 días después del vencimiento del plazo, concluyendo que el procedimiento se inició caducado.

2) FALTA DE LEGITIMACIÓN PROCESAL ACTIVA

Del mismo modo expone que es una impropiedad que el Presidente de la Defensoría del Consumidor actúe por sí y ante sí: como denunciante ante la misma entidad que representa, para que sus subalternos y dependientes diriman un proceso de investigación en materia de consumo; y aun peor, que pretendan actuar como mediadores en un proceso de conciliación ante sujetos supuestamente víctimas que nunca han solicitado sus servicios, lo cual considera es un entuerto jurídico procesal, estando en una situación en el que el mismo sujeto tiene la calidad de víctima, al arrogarse la calidad de representante de sujetos que no conoce, ante supuestas vulneraciones de derechos producto de sus especulaciones convirtiéndose en investigador, víctima y juez de su propia causa, situación que se evidencia mediante el poder agregado al expediente de folios 79-82 a través del cual el Presidente de la DC otorga poder al licenciado

par que siguiera el proceso de investigación y conciliación en sede de a DC, siendo ésta una violación al derecho de defensa y seguridad jurídica por la imparcialidad.

3) NULIDAD

Sobre dicho aspecto, indica que la DC actuó de manera encubierta desde el inicio del procedimiento (convocatoria a reunión virtual por la Dirección Nacional de Educación Superior) presionando para que se acordaran reducciones a aranceles estudiantiles por servicios de parqueos, laboratorios y graduaciones, que al requerirle explicaciones sobre la calidad en la que actuaba, la DC en un principio manifestó que actuaba en nombre de denunciantes, pero posteriormente manejó el argumento que no actuaba en nombre de alguien en concreto sino que eran actuaciones en nombre de intereses colectivos, lo cual considera una ambivalencia que es contraria a los principios de coherencia, verdad material y de buena fe regulados en el artículo 3 de la LPA.

Asimismo, expone que ningún funcionario de la DC se presentó de manera física donde la proveedora para realizar inspecciones, auditorias o retirar la información que requerían, a pesar de haberse levantado las restricciones de movilidad por la pandemia por COVID-19, agregando que con ello no aplicaron el procedimiento que tienen establecido para requerir y retirar información, por lo que, la secretividad, ambivalencia, comodidad de no presentarse de manera física y la forma en que se

desarrolló el procedimiento constituyen una violación al debido proceso administrativo lo que conlleva a la nulidad establecida en la letra c) del artículo 232 letra c) del Código Procesal Civil y Mercantil — en adelante CPCM—, así como a la letra b) del artículo 36 de la LPA, solicitando la nulidad absoluta de las actuaciones de la DC.

B) Principio de eventualidad. Contestación de la audiencia.

I. DENUNCIA RELATIVA AL PAGO DE PARQUEOS.

Sostiene que la denuncia se encuentra basada en especulaciones generalizadas de la Presidencia por cuanto el cobro total del ciclo es una modalidad que se utiliza para favorecer un costo menor al estudiante, que el servicio se prestó de manera parcial por la suspensión de actividades decretadas por la pandemia del COVID-19, que el cobro se hizo de manera prorrateada por el tiempo real de servicio prestado devolviendo de manera proporcional a los estudiantes el monto por el servicio no prestado situación que se hizo del conocimiento de la DC, poniendo a disposición tal información en la sede de la proveedora sin obtener respuesta a tal ofrecimiento, razones por las que considera que es una falacia lo denunciado por la Presidencia respecto que los estudiantes no hicieron uso del servicio de parqueo siendo lo correcto el decir que los estudiantes por motivos de fuerza mayor hicieron uso parcial del servicio del parqueo por lo que al no existir una conducta dolosa o culposa, no hay responsabilidad administrativa.

Del mismo modo expone que no existe el colectivo de consumidores en nombre de quienes la Presidencia dice actuar, dato que fue solicitado de manera reiterada para poder responder el requerimiento de información, concluyendo que lo que pretendía la DC era solicitar basta información para justificar la construcción a posteriori de un colectivo sin preexistencia sobre la base de especulaciones y apreciaciones subjetivas, agregando que no existe prueba de cobros por servicios no prestados salvo dos recibos presentados que no evidencian los hechos denunciados, que existe contradicción de parte de la DC ya que por una parte afirman que los hechos denunciados fueron puestos a su conocimiento de parte de alumnos y usuarios de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR y por otra se queja que no recibió la información de los supuestamente afectados, subrayando la negligencia de la DC de no apersonarse a las instalaciones de la misma para auditar la información que se puso a su disposición para que se reprodujera con los medios tecnológicos y materiales de la DC y de la falta de especificidad en cuanto a la información que no fue entregada de conformidad al requerimiento efectuado.

Finalmente indicó que no es cierto que se haya obstaculizado el acceso a la información de parte de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR ya que nunca visitaron sus instalaciones para realizar una inspección a pesar de haber sido invitados, y que la Presidencia, aparte de citar la ley, en ningún momento ha externado algún criterio que establezca la magnitud del daño o perjuicio causado al

consumidor, subrayando que su representada informó a la DC que se habían realizado las devoluciones de manera proporcional a los estudiantes sin apersonarse para constatar tal hecho.

II. DENUNCIA RELATIVA AL PAGO POR GASTOS DE GRADUACIÓN.

Luego de hacer mención de la supuesta falta de legitimación activa conforme a lo expuesto en el numeral 1.2 del presente apartado, acota que la expresión “posibles cobros indebidos” constituye una imprecisión conceptual que se proyecta en una inapropiada actuación de la DC por cuanto el caso se ha construido sobre la base de especulaciones subjetivas y no de hechos por cuanto nunca se apersonó a las instalaciones de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR para constatar los hechos objeto de denuncia. Además, señala que a los estudiantes se les devolvió la cantidad de \$86.00 dólares que representa el porcentaje de arancel relativo al acto de graduación porque ya no se pagaría local del evento, por lo que únicamente pagaron costo del título y costos administrativos del proceso y que la DC se constituye como el único inconforme por atribuirse la facultad de establecer e imponer precios sin tener idea de los costos de operación de una empresa, reiterando que no se ha establecido la magnitud del daño y que la DC no especificó que información fue entregada y cual no, reclamando que la denuncia no es concreta en cuanto a la infracción o falta atribuida.

Por último, en relación a los argumentos expuestos en los romanos III y IV por versar sobre elementos de prueba se hará mención de los mismos en el apartado correspondiente.

IV. PRONUNCIAMIENTO SOBRE LA CADUCIDAD Y FALTA DE LEGITIMACIÓN PROCESAL ACTIVA ALEGADAS POR LA PROVEEDORA DENUNCIADA

A. I. En relación a la supuesta caducidad del procedimiento —numeral 1 letra A romano III de la presente resolución— este Tribunal considera necesario para aclarar tal alegato, dirigirse al contenido de los artículos que desarrollan el procedimiento sancionador; así, el artículo 143 —Inicio del procedimiento— de la LPC, establece que éste inicia: *b) si se tratare de intereses colectivos o difusos; (...)* *d) al tener la defensoría conocimiento de la infracción por cualquier medio (...)*, indicando en el inciso segundo: *En el caso del literal “b”, por denuncia escrita de la presidenta o del presidente de la defensoría o por las asociaciones de consumidores acreditadas; y, en el caso del literal “d”, por denuncia escrita de la presidenta o presidente de la defensoría.*

Luego, el artículo 144 —Trámite— de la LPC determina el inicio de éste, en el siguiente sentido: *El Tribunal, una vez recibida la denuncia, resolverá sobre su admisión en el plazo de cinco días¹, teniendo en cuenta si se han aportado los elementos necesarios para imputar a una persona el*

¹ A partir de la entrada en vigencia de la Ley de Procedimientos Administrativos, y en virtud de una interpretación integrada de los artículos 2 numerales 1, 3 y 7 y a lo establecido en el artículo 88 —Plazo para Trámites que Deben Cumplir los Interesados—, todos de la referida norma, este Tribunal ha dispuesto que se otorgará en los procedimientos ordinarios iniciados conforme a lo regulado en el artículo 145 de la LPC, un plazo de 10 días hábiles contados a partir del siguiente día al de la notificación para que comparezca a manifestar su defensa por escrito y presente o proponga la práctica de pruebas que estime conveniente.

cometimiento de una infracción. Si la denuncia presentada no cumple los requisitos legales establecidos en el artículo anterior, el Tribunal prevendrá al denunciante para que en el plazo máximo de tres días cumpla o subsane lo observado. En la formulación de la prevención, se indicará al denunciante que, de no cumplir con los requisitos que se le exigen, se declarará inadmisibile la denuncia, quedando a salvo su derecho de presentar nueva denuncia si fuere procedente (1).

De dichos artículos se coligen dos facultades de este Tribunal, luego de recibir la petición razonada: a) resolver su admisibilidad, y, b) realizar prevenciones cuando estas fueran procedentes; ahora bien, luego de analizada la admisión de la acción administrativa sancionadora, se procede conforme a lo dispuesto en el artículo 145 —Citación del denunciado— de la LPC, que regula lo siguiente: *Iniciado el procedimiento, el Tribunal citará al proveedor para que comparezca a manifestar su defensa por escrito dentro del plazo de cinco días contados desde el siguiente al de la notificación. Vencido el término, habiendo comparecido o no el proveedor, se abrirá a prueba por ocho días.*

En este sentido, al realizar la integración normativa de los artículos 144 y 145 de la LPC, el Tribunal luego de recibida la denuncia por parte de la Presidencia —conforme a lo dispuesto por el legislador—, debe desarrollar el respectivo test de admisibilidad del mismo en el plazo de 5 días, iniciando o previniendo, y en caso de iniciar, deberá otorgar a las partes la oportunidad de conocer la infracción atribuida; así como, brindarle la oportunidad para manifestarse respecto a su derecho de defensa.

Expuesto lo anterior, al examinar el expediente, las denuncias fueron presentadas al Tribunal por la Presidencia de la DC, la primera a las nueve horas con cuarenta y dos minutos del 11/01/2021 (folio 91 vuelto) y la segunda a las trece horas con cincuenta y nueve minutos del 19/02/2021 (folio 95 vuelto); y admitidas mediante resolución de inicio de las ocho horas del **28/06/2023** (folios 176-179) —luego de haber realizado el examen de admisibilidad de las denuncias— en la cual **resolvió iniciar el procedimiento administrativo** en contra de la proveedora UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR por la posible comisión de la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC.

Respecto al inicio del procedimiento administrativo sancionador, la Sala de lo Contencioso Administrativo —en adelante SCA—, estableció mediante la sentencia de fecha 27/09/2021 en el proceso común bajo referencia 5-21-PC-SCA lo siguiente: *“el auto donde se ordena iniciar el respectivo procedimiento sancionador es el momento procesal en que inicia la acción sancionatoria, porque es hasta ese punto en que la Administración ha constatado que los hechos investigados tienen suficiente mérito a efecto de estimar una posible infracción. Además, es ese momento [la notificación del auto de inicio] precisamente el que interrumpe la prescripción de la acción y da inicio al procedimiento sancionatorio, donde opera la caducidad del procedimiento”,* asimismo sostuvo que: *“al estimar que la fecha de inicio del procedimiento sancionatorio se determina a partir de la notificación de la resolución que resuelve iniciar el procedimiento, puesto que la Administración,*

después de realizar el examen de la denuncia, considera que es procedente tramitar el procedimiento contra determinado infractor”, afirmando que: (...) la fecha de inicio del procedimiento no se computa, automáticamente, a partir de la emisión de la resolución administrativa que ordenó tal inicio, sino, por el contrario, a partir de la fecha de notificación de tal resolución”, el resaltado es nuestro.

En consecuencia, **la fecha de inicio del procedimiento que debe ser tomada en cuenta por la proveedora para el conteo de caducidad es el 30/06/2023 (folio 181), pues a partir de ese día tuvo conocimiento del procedimiento administrativo sancionador iniciado en contra de su mandante, acto administrativo en el que se le habilitaron las oportunidades de intervención, defensa y participación y cumpliendo con todas las garantías que la misma posee, lo cual consta acreditado en el presente expediente.**

2. Por último, en relación a dicho argumento, este Tribunal Sancionador considera pertinente reiterar que es consciente de su deber de procurar, en todo procedimiento administrativo, el respeto de las reglas del Debido Proceso y de los plazos procesales que el régimen procesal aplicable estipula, es decir, la LPA, la cual establece en el artículo 89 inciso 2° que: *“El procedimiento administrativo deberá concluirse por acto o por resolución final en el plazo máximo de nueve meses posteriores a su iniciación (...)”*, relacionado con lo señalado en el artículo 26: *“Los actos administrativos producirán sus efectos desde que se comuniquen a los interesados, excepto si únicamente producen efectos favorables, o no procede su notificación (...)”*, y artículo 97 inciso 1° el cual determina: *“Todo acto administrativo que afecte a derechos o intereses de las personas, tendrá que ser debidamente notificada en el procedimiento administrativo”*, ambos del referido cuerpo normativo.

En consecuencia, de acuerdo con dichos parámetros, este Tribunal Sancionador es del entendimiento que ***existe un máximo de 9 meses contados a partir del día siguiente de la notificación del auto de inicio del procedimiento administrativo sancionador para emitir resolución final.*** Por otro lado, la misma LPA en su artículo 82 inciso 4° establece que: *“Si el plazo se fija por meses o años, estos se computaran de fecha a fecha (...)”*, es decir, el plazo de los 9 meses, debe computarse en días calendario. Una vez concluidos estos 9 meses la LPA regula los efectos legales del acaecimiento de la finalización de este plazo en su artículo 114 numeral 2, establece que: *“En los procedimientos en que la Administración ejercite potestades sancionadoras o, en general, de intervención, susceptibles de producir efectos desfavorables o de gravamen, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de las actuaciones, con los efectos previstos en esta Ley”*.

Bajo esa inteligencia, este Tribunal, respetuoso del Estado de Derecho y de los principios aplicables en materia sancionadora, advierte a la proveedora que sus actuaciones se encuentran dentro del período legalmente establecido para seguir conociendo y pronunciar resolución expresa que ponga fin al presente

procedimiento administrativo sancionatorio. Por todo lo antes expuesto, corresponde *declarar sin lugar la supuesta caducidad del procedimiento administrativo* que reclama la proveedora denunciada.

B. I. Ahora bien, en relación a los argumentos de la falta de legitimación de la Presidencia de la DC, por la supuesta impropiedad que posee de actuar por sí y ante sí, actuando como investigador, víctima y juez de su propia causa —numeral 2 letra A romano III de la presente resolución—, resulta importante para comprender el funcionamiento interno de la DC, hacer mención de las siguientes disposiciones de la LPC:

- Artículo 57 —Función—: *La Defensoría del Consumidor, en adelante “la Defensoría”, es la entidad encargada de aplicar la presente ley y de coordinar la acción conjunta de las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma.*
- Artículo 58 —Competencias—: (...) *f) La Defensoría tendrá las competencias siguientes: f) Realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones.*
- Artículo 61 —Organización Administrativa—: *La Defensoría tendrá los siguientes órganos de dirección: Presidente, Consejo Consultivo, Tribunal Sancionador y las Direcciones y Unidades Administrativas que establezca su reglamento interno, según las necesidades del servicio.*
- Artículo 63 —Personal de la Defensoría—: *La Defensoría contará con los funcionarios y empleados que las necesidades del servicio requieran. Al Presidente le corresponde la máxima autoridad de la Defensoría y la titularidad de sus competencias. En ningún caso los funcionarios ni el personal de la Defensoría realizarán actos que legalmente correspondan al titular del mismo, salvo lo dispuesto en esta ley o por delegación expresa y por escrito.*
- Artículo 66 —Nombramiento—: *El Presidente de la Defensoría será nombrado por el Presidente de la República, por un período de cinco años y podrá ser reelecto por una sola vez.*
- Artículo 69 —Atribuciones del Presidente—: (...) *a) Ejercer la administración, supervisión general y la coordinación de las actividades de la Defensoría; d) Designar apoderados judiciales cuando el cumplimiento de las funciones de la Defensoría así lo requieran; i) Requerir, en el caso de los literales b) y d) del Art. 143, el inicio del procedimiento sancionatorio establecido en la presente ley; j) Decretar las medidas cautelares establecidas en el Art. 100 de la presente ley; (...) y l) Las demás que señale la presente ley.*
- Artículo 143 —Inicio del procedimiento—: *El procedimiento se inicia: (...) b) Si se tratare de intereses colectivos o difusos; (...) d) Al tener la Defensoría conocimiento de la*

infracción por cualquier medio (...) En el caso del literal "b", por denuncia escrita de la Presidencia o del Presidente de la Defensoría o por las asociaciones de consumidores acreditadas; y, en el caso del literal "d", por denuncia escrita de la Presidenta o Presidente de la Defensoría.

- Artículo 150-A inciso segundo —Capacidad para ser parte y legitimación procesal—: *La Defensoría del consumidor y las asociaciones de consumidores, estarán legitimadas procesalmente para el ejercicio de las acciones judiciales en defensa de los derechos e intereses colectivos o difusos de los consumidores.*

Por su parte, el Reglamento de la LPC dispone lo siguiente:

- Artículo 48 —Competencia y delegación de potestades de la Presidencia de la Defensoría—: *Las atribuciones que las disposiciones legales otorgan a la Presidencia de la Defensoría, podrán delegarse en los empleados y funcionarios de la Institución, salvo aquellas que por disposición de la Constitución o las leyes queden expresamente exceptuadas. La delegación deberá decidirse mediante acuerdo escrito de la Presidencia de la Defensoría, en el que deberá expresarse el nombre del empleado o funcionario, delegado, las atribuciones y facultades que se delegan y, en su caso, el plazo para el cual se decide la delegación.*
- Artículo 51 —Diligencias previas al procedimiento sancionatorio—: *En los casos en que los empleados de la Defensoría practiquen diligencias en el ejercicio de las funciones de inspección o auditoría y que de las mismas se advirtiere la existencia de incumplimientos que pudieran constituir infracciones a las leyes que corresponde aplicar a la Defensoría, tales elementos deberán ser remitidos a la Presidencia de la Defensoría para que, de ser procedente, presente la denuncia correspondiente ante el Tribunal Sancionador, adjuntando la documentación en que consten los mismos.*

2. Sobre la base de lo anterior, se tiene que el legislador ha contemplado en la Ley de Protección al Consumidor las atribuciones y competencias de sus órganos de dirección, así como el procedimiento al que puede acceder el consumidor para dirimir las controversias generadas en las relaciones de consumo que afectan sus intereses o derechos como consumidor.

En ese sentido, el legislador ha otorgado —en cuanto el ejercicio de las funciones de la Defensoría del Consumidor— las referidas atribuciones a *órganos diferentes y autónomos dentro de la misma institución administrativa*, confiriendo al Centro de Solución de Controversias y a la Presidencia de la DC la potestad de vigilar, fiscalizar y controlar el cumplimiento de la LPC y al Tribunal Sancionador, la facultad de intervenir punitivamente en la esfera jurídica de los proveedores imponiéndoles las sanciones respectivas.

Es decir, la Presidencia de la DC realiza la investigación y verifica la existencia de indicios sobre una posible infracción a *intereses colectivos o difusos del consumidor*; luego, con fundamento en la información que ha recopilado, formula la denuncia respectiva, la remite al Tribunal junto con la documentación recabada —sobre la base del artículo 143 literal b) y d) que le confiere la facultad de promover el procedimiento sancionador—, procediendo este Tribunal —al recibir las denuncias—, con el análisis de la fundamentación fáctica y jurídica expuesta en la misma, avalando en algunos casos la calificación dada por la denunciante y en otros recalificando conforme a las potestades propias de este órgano en razón del principio *iura novit curia* (el juez conoce el derecho aplicable). tal como ha sucedido en el presente caso.

Y es que, no debe perderse de vista que la denuncia únicamente tiene por objeto iniciar el procedimiento sancionador, para lo cual debe contener los fundamentos fácticos y jurídicos necesarios para imputar la conducta ilícita al presunto infractor, basta que de los mismos se desprendan indicios suficientes del cometimiento de una posible infracción, hechos suscitadamente expuestos que se robustecerán durante la instrucción del procedimiento sancionatorio.

3. Al respecto, resulta importante hacer mención a lo resuelto por la Cámara Primera de lo Contencioso Administrativo en sentencia emitida a las quince horas con treinta minutos del 28/09/2023 en el procedimiento bajo referencia NUE: 00003-23-ST-COAP-1CAM en relación con las fases del procedimiento administrativo sancionador, en el que sostuvo que la primera fase -iniciación-, se reconoce, a partir de la doctrina y jurisprudencia que cita en dicha resolución, *que los procedimientos administrativos sancionadores son iniciados por la autoridad Administrativa competente*, advirtiendo que la “iniciativa” para la promoción de un procedimiento es distinta a la “iniciación” del mismo, *ya que la primera esta subordinada al conocimiento de la posible comisión de una infracción administrativa (notitia criminis), que puede dar lugar a que el órgano competente incoe el correspondiente procedimiento*, haciendo referencia a los artículos 64 y 150 de la LPA que reconocen a los sujetos con facultades para la promoción del procedimiento administrativo.

Aunado a ello, expone que la *notitia criminis* constituye un elemento de análisis para que la Administración sancionadora pueda o no, iniciar el procedimiento, examen que puede dar paso a las actuaciones previas que son denominadas como *el conjunto de actividades practicadas, concretadas o desarrolladas por la autoridad investigadora o instructora en el curso de la investigación de una infracción administrativa; que sean “previas”, significa que dichas actuaciones le son necesarias para decidir la incoación o no, del procedimiento administrativo sancionador*, agregando que la función de las actuaciones previas *se erigen en una especie de filtro a la incoación indiscriminada de procedimientos administrativos sancionadores, impidiendo que cualquier clase de notitia criminis, fundadas o no, hayan de ocasionar en todo caso la apertura del correspondiente expediente.*

4. Ahora bien, el apoderado de la proveedora alega una falta de legitimación procesal activa por la imparcialidad en las actuaciones de la Presidencia de la DC, no obstante, sobre la base de las consideraciones antes desarrolladas, se deduce que si bien la Presidencia es la máxima autoridad de la DC, misma que ejerce judicial y extrajudicialmente la representación de la referida entidad, *dentro del procedimiento administrativo sancionatorio* únicamente le corresponde requerir su inicio en los casos de las letras b) y d) del artículo 143 de la LPC, es decir, cuando se trate de intereses colectivos o difusos, o porque tenga conocimiento de alguna infracción, ya que el único facultado para instruir e imponer sanciones es este Tribunal, y las partes en el procedimiento sancionatorio son el Estado y el presunto infractor, pues a la Presidencia de esta Defensoría únicamente le corresponde presentar la *notitia criminis* que dará inicio al mismo.

Bajo tal inteligencia, se concluye que tanto la Presidencia de la Defensoría del Consumidor como el Tribunal Sancionador son entes autónomos en cuanto a sus competencias, pues la LPC establece, claramente, que la primera está facultada —entre otras funciones— *para investigar, recopilar la información y para interponer las denuncias respectivas, así como para actuar a través de sus apoderados dentro del procedimiento actuando como representante en defensa de los derechos e intereses colectivos o difusos de los consumidores*, mientras que *el segundo estará a cargo de iniciar y tramitar el procedimiento administrativo sancionatorio, así como también de imponer las sanciones que resulten por la infracciones cometidas*, respetando durante el desarrollo del procedimiento la Constitución y la ley, garantizando la observancia de los principios de imparcialidad e independencia en la toma de las decisiones; y es que, durante la tramitación de las etapas que conforman el referido procedimiento, se brinda al proveedor la oportunidad de ejercer su derecho de defensa, ya sea contravirtiendo lo alegado por aquéllos, o bien incorporando los medios probatorios que estime convenientes, en concordancia con los principios de legalidad y del debido proceso.

En virtud de lo anterior, resulta improcedente lo planteado por el apoderado de la proveedora denunciada, en cuanto a la supuesta calidad de investigador, víctima y juez de su propia causa, por los motivos ampliamente desarrollados en el presente apartado, reiterando que la Presidencia de esta institución cumple sus funciones conforme a lo estipulado en la LPC y no interfiere ni incide en las decisiones que toma este órgano; siendo procedente declarar sin lugar tal alegato.

V. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN AL ARTÍCULO 44 LETRA F) EN RELACIÓN AL ARTÍCULO 7 LETRA H), AMBOS DE LA LPC.

Al respecto, es necesario mencionar que la LPC tiene por finalidad proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar *equilibrio, certeza y seguridad jurídica* en sus relaciones con los proveedores. Consecuentemente, la tutela de tales derechos requiere de herramientas concretas que permitan hacerlos efectivos, tales como las facultades de verificación y vigilancia sobre el cumplimiento

de dicha norma jurídica. En ese sentido, el artículo 58 letra f) de la LPC prevé que la Defensoría del Consumidor pueda realizar *inspecciones, auditorias y requerir información* a los proveedores.

En ese contexto, en ejercicio de las facultades antes señaladas, la DC puede requerir de los proveedores la información que se considere pertinente, con el objeto de verificar si se está cumpliendo con la ley, y de esa forma garantizar la efectiva protección de los derechos de los consumidores. Por consiguiente, de acuerdo a lo establecido en el artículo 7 letra h) de la LPC, es obligación de los proveedores “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”.

La ley hace referencia a los términos «**obstaculizar**», que puede entenderse como impedir o dificultar la consecución de un propósito de la Administración, asimismo al término «**negarse**», que puede entenderse como la contestación negativa, expresa o tácita a un requerimiento, en ambos casos con el ánimo ocultar información o un beneficio ilícito.

Partiendo de la anterior premisa, la presente infracción desarrolla dos conductas ilícitas, de las que pueden mencionarse el supuesto “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*” cuando, por ejemplo, el proveedor:

- (i) *no permite* el ingreso de los delegados de la Defensoría del Consumidor al establecimiento con el objetivo de verificar el cumplimiento de las obligaciones que la LPC le impone;
- (ii) *entrega de forma extemporánea* la información que le ha sido requerida por los delegados o por la Presidencia de la Defensoría del Consumidor; y,
- (iii) *entrega de forma incompleta o negligente* la información que le ha sido requerida por la Defensoría del Consumidor.

Respecto del supuesto “(...) **negarse** a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones”, sucede cuando el proveedor:

- (i) *omite entregar la información o documentación* que le ha sido requerida por los delegados al momento de la inspección o por la Presidencia de la Defensoría a través de los oficios que envía con motivo de las alertas generadas por otras instituciones en relación a ciertos productos sin ninguna causa que le justifique; o,
- (ii) *expresamente se niegue entregar la información* o documentación, en cuyo caso el proveedor alegará los motivos por los cuales se niega a realizar la entrega de información requerida.

Es así que, *no proporcionar* dicha información o hacerlo de manera extemporánea o incompleta supone una dificultad para que la administración realice las funciones que por ley tiene encomendadas; es decir, con dicha omisión se *impide el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, lo cual, como consecuencia, *dificulta la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores*.

Por ello, la LPC en su artículo 44 letra f) lo tipifica como infracción muy grave: “(...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*”.

VI. CRITERIO PARA LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA.

Este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico, para posteriormente determinar si en el presente procedimiento, se ha configurado la infracción atribuida a la denunciada, delimitada en el romano **II**, letra **B** de la presente resolución.

El artículo 313 del CPCM, de aplicación supletoria en el presente procedimiento conforme lo dispuesto en el artículo 167 de la LPC, señala que la prueba tendrá por objeto las afirmaciones expresadas por las partes sobre los hechos controvertidos; prueba que, además, debe haber sido obtenida de forma lícita, debe estar relacionada con el objeto de la misma y ser idónea según las reglas y criterios razonables. En otras palabras, para que una prueba sea valorada debe ser oportuna, pertinente y conducente.

Asimismo, de conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la LPA, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional —en adelante SCn— en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: “*Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate*”. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: “*Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario*”.

Además, el artículo 341 del CPCM determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “*Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario*”.

que lo expide. *Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica*". (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones*, el resaltado es nuestro.

Además, el artículo 106 inc. 6° de la LPA dispone: *"Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario"*.

VII. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS RELATIVOS A LAS INFRACCIONES A LA LPC.

En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó prueba documental consistente en:

1) Requerimiento de información emitido por el Director del Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC— de la Defensoría del Consumidor en fecha 01/07/2020, bajo la referencia DCSC-150/2020 (folios 11 y 12), por medio de la cual, solicita a UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR en virtud de las atenciones recibidas en contra de la misma por cobros indebidos por servicios no prestados, en donde los alumnos y usuarios de la referida entidad cancelaron el monto de \$65.00 dólares de los Estados Unidos de América por hacer uso del parqueo de vehículo por el ciclo completo que comprendía de enero a junio del año 2020, el cual según lo denunciado únicamente se utilizó por un mes y no será utilizado porque el ciclo terminará de forma virtual, requiriendo lo siguiente:

- Las medidas a tomar o que pueden tomar a fin de brindar una solución a todos los alumnos que cancelaron por hacer uso del parqueo del vehículo por el ciclo completo y que no será posible utilizar el servicio;
- Listado de consumidores (alumnos) que cancelaron el monto de \$65.00 dólares por hacer uso del parqueo por el ciclo completo, detallando el nombre del consumidor, nombre de la facultad, nombre de la carrera, número de DUI y su respectivo teléfono, junto con la fecha que se realizó el pago, medio y forma de pago del mismo.

Aclarando en su nota que la DC busca prever cualquier tipo de problemática colectiva y establecer medidas de compensación o devolución por parte del proveedor a la personas que no hayan recibido el servicio, otorgando el plazo de diez días hábiles contados a partir del día

siguiente a la recepción de dicha nota, la cual fue remitida vía correo electrónico en fecha 06/07/2020 a las 14:47 (folio 10), advirtiendo sobre la obligación de proporcionar a la DC la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, ya que la obsatculización a las mismas constituye una infracción muy grave según lo previsto en el artículo 44 letra f) de la LPC.

2) Impresión de carta emitida por la Vicerrectora Académica Rectoría en Funciones de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR en fecha 09/07/2020 remitida vía correo electrónico de las 15:07 de la misma fecha (folios 13 y 14) mediante la cual informaban lo siguiente:

- Que los permisos y cobros de parqueo por ciclo académico comenaron a emitirse a partir del 10/01/2020 con vigencia hasta el 06/06/2020, por lo que la devolución se prorrateó entre el tiempo presencial del ciclo, restando el tiempo que incluye la emergencia nacional.
- Que se realizó el cálculo de un porcentaje de devolución por el arancel para los 136 estudiantes que realizaron el pago, habiendo devuelto a dicha fecha el 50% del arancel cancelado, mismo que se aplicó vía descuento en la última cuota del mes de mayo del 2020.
- Que se encontraban pendientes de devolver a 29 estudiantes tal porcentaje ya que estos realizaron el pago total del ciclo I-2020 en el mes de enero del 2020, por lo que la devolución se aplicaría en la matrícula del ciclo II-2020, a partir de dicho mes es decir, julio 2020.

Concluyendo que si algún estudiante presentaba discrepancia se encontraban en la disponibilidad de escucharles y resolverles.

3) Impresión de carta emitida por la Vicerrectora Académica Rectoría en Funciones de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR en fecha 09/07/2020 (folios 17-18 y 100 y 101) a través de la cual —luego de hacer mención del requerimiento de información sin firma emitido el 02/07/2020 bajo la referencia DNES-DPC-002/2020 por la Directora Nacional de Educación Superior Interina Ad-Honorem del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología y el Director del CSC de la DC— manifiesta que ha brindado la información, realizado las aclaraciones y explicaciones requeridas, pero que de manera abstracta y difusa se pide información privada de personas indeterminadas, pero determinables de quien sostiene no poseen autorización para proporcionarla, requiriendo la presentación de cierta información con base a lo regulado en los artículos 8 inciso tercero, 16 numeral 14, 24 y 27 de la LPA, lo anterior

a efecto de resguardar la información privada contenida en su base de datos y ejercer los derechos que les consagra la ley.

4) Nota de contestación emitida por el Director del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor en fecha 24/07/2020, bajo la referencia DCSC-164/2020 (folios 29 y 30), a través de la cual, con base a lo establecido en el artículo 58 letra f) de la LPC, solicita por segunda ocasión la siguiente información:

- Las fechas que se tomaron en consideración como “tiempo presencial del ciclo” y las fechas consideradas dentro de la “emergencia nacional” hasta la finalización del ciclo I/2020.
- Listado de todos los alumnos y usuarios que efectuaron el pago del arancel “Pago de parqueo”, debiendo incluir los datos ahí consignados, con el monto y fecha que se efectuó el pago de parqueo, monto devuelto o pendiente de devolver, ya sea por medio de descuento en la cuota o matrícula, según sea el caso.
- El mecanismo implementado para informar a todos los alumnos o usuarios acerca de la propuesta de devolución del arancel “Pago de parqueo”.

Por último, otorgó el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de dicha nota, la cual fue remitida vía correo electrónico en fecha 25/07/2020 a las 09:31 (folio 31), reiterando sobre la obligación de proporcionar a la DC la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, ya que la obstaculización a las mismas constituye una infracción muy grave según lo previsto en el artículo 44 letra f) de la LPC.

5) Impresión de carta emitida por la Vicerrectora Académica Rectoría en Funciones de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR en fecha 31/07/2020 remitida vía correo electrónico de las 13:17 de la misma fecha (folios 33 y 36-39) a través de la cual responde el segundo requerimiento de información conforme al siguiente detalle:

- La fecha que dio inició al ciclo de manera presencial fue el 27/01/2020 hasta la fecha que dio inició la suspensión de clases es decir el 12/03/2020, siendo esta la fecha que marco el inicio de la inasistencia al campus hasta la finalización del ciclo es decir el 06/06/2020, consignando literalmente: *Con base a lo anterior; se ha convertido en el porcentaje aplicado el cual se está revisando para hacer los ajustes a que haya lugar.*
- Que la información personal de los estudiantes se proporcionará cuando la DC facilite la información requerida conforme a la nota de folios 17 y 18 y que las fechas de recepción del pago iniciaron desde el 27/01/2020 al 18/02/2020, que se devolvió el 50% salvo algunos casos excepcionales de los cuales realizarían los reajustes pertinentes.

- Que el mecanismo implementado para informar la devolución del arancel fue por medio de correo electrónico y por información colgada en la página web de la proveedora.
- Luego de argumentar sobre los aspectos semánticos de la palabra “atenciones” y del porque la importancia del uso apropiado de los conceptos, expone que como entidad denunciada tiene derecho a conocer tanto de la denuncia como de los datos de los denunciantes como sujetos reales y no entes abstractos o anónimos, esto para poder legitimar sus calidades de denunciantes, pues para tener el derecho a lo que reclaman deben ser estudiantes de la institución, asimismo, sostiene que tienen derecho a saber quienes son las personas que no han tenido una respuesta satisfactoria.
- Que es necesaria la individualización de los que han pedido las “atenciones” porque ellos de manera voluntaria han hecho pública su identidad, situación que no es aplicable de las demás personas que no han hecho denuncia y de quienes también la DC está requiriendo información personal, no obstante, señala que están obligados a resguardar tales datos porque no están autorizados para compartirlos.

Por lo que, en virtud de lo anterior, solicitó a la DC su postura oficial respecto de si su derecho a requerir cualquier clase de información personal de los estudiantes de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR esta sobre el derecho a la privacidad e intimidad y el deber de reserva de la información a los cuales aluden los artículos 7 y 24 letra e) de la Ley de Acceso a la Información Pública.

Asimismo, solicitó el acceso a los expedientes administrativos conforme a lo estipulado en el artículo 8 de la LPA, así como la identidad de las personas que han interpuesto las denuncias para seleccionar la información requerida por la DC, lo anterior con base a lo dispuesto en el artículo 18 de la Constitución de la República.

- 6) Impresión de correo electrónico enviado desde la cuenta _____ a la proveedora a las 15:59 del 31/07/2020 (folio 40, 139 vuelto y 140) a través del cual se convoca a reunión virtual para el día 10/08/2020 con el objetivo de explicar el rol y facultades que tiene la DC, así como la definición de las acciones colectivas y difusas, entre otros aspectos, para dar respuesta a los reclamos presentados por los denunciantes, del cual se obtuvo respuesta mediante correo electrónico por parte de la proveedora en fecha 07/08/2020 (folio 43) en el que reiteró sus requerimientos de información de la nota detallada en el **numeral 5) del presente apartado**, agregando que la respuesta de la DC se solicita por escrito.
- 7) Nota emitida por el Director del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor en fecha 17/08/2020 enviada a la proveedora por medio de correo electrónico de las 09:01 del 18/08/2020 (folio 51), bajo la referencia DCSC-183/2020 (folios 55-58), a través

de la cual, expone ampliamente las competencias de la DC, del porque no se limitan a los intereses individuales, así como el sustento legal del requerimiento de información — relacionando los artículos 1, 4, 53, 58 letras b) y f), 96, 97, 109, 143 letras b) y d) y 150-A, así como los artículos 3 numeral 1º, 16, 17 numeral 2), 64 y 88 de la LPA—, consignando como puntos principales los siguientes:

- Que a partir de las atenciones recibidas se ha puesto en conocimiento de la proveedora la posible existencia de un colectivo de consumidores afectados por posibles vulneraciones a sus derechos, dando inicio a la investigación pertinente, a través de los requerimientos de información previamente realizados, todo a los efectos de determinar si efectivamente se han realizado afectaciones a los derechos o intereses de un colectivo particular.
- Que la proveedora parte de una aseveración equivocada al tratar de descalificar las atenciones recibidas, las que muestran conductas de su parte que podrán estar vulnerando derechos de una colectividad de consumidores que aún no está determinada pero que es perfectamente determinable.
- Que uno de los principios que rigen las actuaciones de la DC es la *oficiosidad*, es decir que esta puede actuar de forma oficiosa al conocer la existencia de incumplimientos que pudieran constituir infracciones a la ley, iniciando de forma oficiosa una denuncia de carácter colectivo, ya sea que los referidos consumidores se encuentren determinados o sean determinables, o que se encuentre ante un colectivo de consumidores difusos, al tener conocimiento de presuntas infracciones a la LPC y demás normativas de consumo que atribuyen competencias a la institución.
- Que la DC también debe respetar los derechos y garantías fundamentales establecidos en la Constitución, LPC y LPA, entre los cuales se encuentra el *principio de confidencialidad*, garantizando que toda la información que los proveedores proporcionan a la DC es resguardada bajo dicho principio.
- Que por todo lo anterior, no hay denuncias individuales cuyo expediente se les deba proporcionar como erróneamente lo plantea la proveedora, estando en presencia de una denuncia de carácter colectivo iniciado de forma oficiosa por la DC, recordando a la proveedora lo prescrito en el artículo 17 numeral 2) de la LPA y la infracción establecida en el artículo 44 letra f) de la LPC, dando nuevamente el plazo de diez días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la recepción de la misma, para presentar el listado de todos los alumnos y usuarios que efectuaron el pago del arancel “Pago de parqueo”, en donde se detalle el nombre completo, nombre de la facultad y

carrera, número de DUI o número de carné, monto y fecha que se efectuó el pago de parqueo, monto devuelto o pendiente de devolver, ya sea por medio de descuento en la cuota o matrícula, según sea el caso.

- 8) Impresión de carta emitida por la Vicerrectora Académica Rectoría en Funciones de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR en fecha 21/08/2020 remitida vía correo electrónico de las 14:27 de la misma fecha (folios 59, 63 y 64) a través de la cual se pronuncia sobre la nota de respuesta de la DC, consignando en sinstesis:
- Que la DC no ha dado respuesta a las aclaraciones solicitadas en el ejercicio del derecho constitucional de petición establecido en el artículo 18 de la Constitución de la República.
 - Que en la reunión virtual de fecha 21/07/2020 la DC negó que actuaba de manera oficiosa en tutela de los intereses colectivos o difusos, inconsistencias que han generado confusión en su mandante respecto del procedimiento aplicado, el cual no fue aclarado desde el inicio.
 - Que no recibieron respuesta respecto a la petición de acceso al expediente, reiterando dicha solicitud, por considerar que su mandante tiene el derecho de conocer quienes son los sujetos responsables de tales denuncias.
 - Que la DC no se ha expresado respecto si cuenta o no con los protocolos de seguridad que requiere el gobierno electrónico para el resguardo de la confidencialidad de la información recibida por medios digitales.
 - Que estaban en disposición de proveer la información que se solicita, siempre y cuando se respeten los derechos a la privacidad de sus estudiantes y que la solicitud de respuesta no se enmarque en una extralimitación de las potestades discrecionales o en la imposición de procedimientos de entrega de la información por medios no regulados en la ley.
 - Por último, informó que han completado el ajuste de devoluciones por parqueo al cien por ciento de los estudiantes, a través de descuentos en cuotas y en los casos que no ha sido posible, mediante la emisión de cheques a nombre de los estudiantes, mismos a los que se les ha enviado correos electrónicos para que los retiren, indicando que dicha información puede ser constatada en las instalaciones de la proveedora o por medio de las personas que han interpuesto las atenciones.
- 9) Focotopia de nota enviada por la estudiante en su calidad de
egresada de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR de fecha 09/06/2020
(folio 110), a través de la cual expresaba su desacuerdo con la misma con el porcentaje de \$86.00

dólares a reintegrar en concepto de gastos de graduación cuando la cantidad pagada fue de \$375.00 dólares, adjuntando la factura de folio 109.

10) Fotocopia de carta de respuesta emitida por la Secretaría General de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR en fecha 12/06/2020 (folio 111) para la estudiante

[REDACTED] a través de la cual le informaban que le monto correspondía exclusivamente al costo del acto de graduación, es decir a un parte de dicho arancel y que se podía presentar a la Unidad de Egresados para pedir una explicación sobre los mecanismos utilizados para realizar la devolución.

11) Fotocopia de carta de reclamo emitida por los graduados de las carreras de Doctorado en Medicina y Nutrición del año 2020 de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR al Ministerio de Educación en fecha 22/06/2020 (folio 124) en la que exponían su inconformidad con el porcentaje a devolver, solicitando a la proveedora el detalle de los aranceles del proceso de graduación, información que no fue proporcionada por la misma, razones por las que solicitaba la mediación de dicha entidad para el reintegro del dinero por considerar que \$86.00 dólares es muy poco dinero cuando no han tenido acto de graduación o hecho uso de otras instalaciones, adjuntando las impresiones de folios 112-123.

12) Requerimiento de información emitido por el Director del CSC de la Defensoría del Consumidor en fecha 21/07/2020, bajo la referencia DCSC-162/2020 (folios 130 y 131), por medio de la cual, solicita a UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR en virtud de las atenciones recibidas en contra de la misma por cobros indebidos por servicios no prestados, en donde los alumnos y usuarios de la referida entidad cancelaron el monto de \$375.00 dólares de los Estados Unidos de América en concepto de derechos de graduación, acto que no fue realizado de forma presencial por la emergencia de la pandemia de Covid-19, razón por la cual los estudiantes solicitaron la devolución de lo pagado, recibiendo como respuesta que únicamente les efectuarían la devolución de \$86.00 dólares con lo que los graduandos no están de acuerdo, requiriendo un desglose de todos los costos incluidos en el arancel "Derechos de graduación" para que les devuelvan un monto mayor a lo ofrecido. Además, informaron sobre el cobro por servicios no prestados en relación al pago de prácticas y uso de laboratorios, sin haber obtenido respuesta alguna a sus peticiones a la fecha del requerimiento de información de la DC, motivos por los cuales les fue requerida la remisión de la siguiente información:

- Proporcionen la publicidad, carta, brochure, catalogo, reglamento u otros documentos que se les haya brindado a los alumnos, para informar el cobro de los aranceles de los servicios de: seminario de graduación y derechos de graduación, prácticas y uso de laboratorios, u otros servicios prestados;

- Informe sobre el desglose del arancel de derechos de graduación, en donde se detallen los servicios prestados y sus respectivos costos.
- Listado de alumnos del ciclo I/2020 y ciclo II/2020 que cancelaron el arancel por servicios de prácticas y uso de laboratorios, en el que se detalle el nombre del alumno, número de DUI o número de carné, nombre de la facultad, nombre de la carrera, monto pagado, fecha del pago.
- Informe si ha tenido comunicación con los alumnos en relación a la suspensión, reprogramación o cancelación de graduaciones, a la suspensión de prácticas y uso de laboratorios, u otros servicios no prestados, y de ser así, cuáles han sido los mecanismos y las medidas administrativas de carácter económico-financiero que se han proporcionado a los alumnos, a fin de compensar y obtener la reversión de lo pagado por dichos servicios no prestados a raíz de la pandemia por Covid-19.

Aclarando en su nota que la DC busca prever cualquier tipo de problemática colectiva y establecer medidas de compensación o devolución por parte del proveedor a la personas que no hayan recibido el servicio, otorgando el plazo de diez días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de dicha nota, la cual fue remitida vía correo electrónico en fecha 22/07/2020 a las 13:14 (folio 129), advirtiendo sobre la obligación de proporcionar a la DC la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, ya que la obsatculización a las mismas constituye una infracción muy grave según lo previsto en el artículo 44 letra f) de la LPC.

- 13) Impresión de carta emitida por la Vicerrectora Académica Rectoría en Funciones de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR en fecha 31/07/2020 remitida vía correo electrónico de las 13:17 de la misma fecha (folios 33 y 36-39) a través del cual, luego de argumentar sobre los aspectos semánticos de la palabra “atenciones” y del porque la importancia del uso apropiado de los conceptos, expone que como entidad denunciada tiene derecho a conocer tanto de la denuncia como de los datos de los denunciantes como sujetos reales y no entes abstractos o anónimos, esto para poder legitimar sus calidades de denunciantes, pues para tener el derecho a lo que reclaman deben ser estudiantes de la institución.

Asimismo, sostiene que tienen derecho a saber si no son llamadas anónimas sin responsable o constatar si en verdad —como se menciona en el escrito— existen personas que no han tenido respuesta a su petición, para dar la respuesta respectiva —en caso esto fuera cierto— o demostrar la falsedad de lo afirmado por la DC, motivos por los cuales solicita a la DC se proporcione la identidad de las personas que han interpuesto las denuncias para poder seleccionar la información que solicitan.

14) Nota emitida por el Director del Centro de Solución de Controversias de la Defensoría del Consumidor en fecha 17/08/2020 enviada a la proveedora por medio de correo electrónico de las 09:08 del 18/08/2020 (folio 143), bajo la referencia DCSC-182/2020 (folios 145-148), a través de la cual, expone ampliamente las competencias de la DC, del porque no se limitan a los intereses individuales, así como el sustento legal del requerimiento de información — relacionando los artículos 1, 4, 53, 58 letras b) y f), 96, 97, 109, 143 letras b) y d) y 150-A, así como los artículos 3 numeral 1º, 16, 17 numeral 2), 64 y 88 de la LPA—, y reiterando el requerimiento de información detallado en el numeral 12) del presente romano.

15) Impresión de carta emitida por la Vicerrectora Académica Rectoría en Funciones de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR en fecha 25/08/2020 remitida vía correo electrónico de las 02:47 de la misma fecha (folios 201 y 202 y 203) en la que en síntesis —en relación al objeto del presente procedimiento— expone lo siguiente:

- Que la pandemia a causa del Covid-19 dio lugar a una serie de especulaciones, que motivaron genuinas peticiones dirigidas por estudiantes de la institución sobre ajuste de precios, así como solicitudes inapropiadas como la condonación de pagos del 50% o más.
- Que a los estudiantes de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR se les escuchó y dio respuesta de manera directa y oportuna, así como por medio de la Dirección Nacional de Educación Superior del Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, cuando ésta solicitaba informes, agregando que los estudiantes que se contactaron directamente con ellos, entendieron y aceptaron los ajustes realizados.
- Que con el pasar del tiempo su mandante evidenció que el Director del CSC de la DC actuaba de manera conjunta con la Dirección Nacional de Educación Superior, avalando la agenda que se desarrolló en reunión virtual del 21/07/2020, misma en la que su mandante compartió —únicamente con tales entidades— información financiera que posteriormente fue utilizada por los 3 estudiantes antes referidos para presentar su propuesta económica.
- Que su mandante realizó dos peticiones a la DC con el fin de aclarar sus dudas, sin obtener respuesta, situación que considera ocasionó que su confusión continuará y denotó un excesivo uso de las facultades discrecionales que la ley le confiere, solicitando se informara por parte de la DC si los requerimientos objeto del presente procedimiento se realizarán a otras instituciones de educación superior y un trato con el decoro, respeto y nobleza que su mandante merece.

VIII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN POR LA POSIBLE OBSTACULIZACIÓN DE LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN, VIGILANCIA

E INSPECCIÓN DE LA DC, O NEGARSE A SUMINISTRAR DATOS E INFORMACIÓN REQUERIDA EN CUMPLIMIENTOS DE TALES FUNCIONES.

La Presidencia atribuye a la proveedora UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR la infracción descrita en el artículo 44 letra f) de la LPC por (...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor, o negarse a suministrar datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones (...)* en relación a lo estipulado en el artículo 7 letra h) de la misma ley, en el que se establece el deber de colaboración de los proveedores para el cumplimiento de las funciones de la Defensoría; “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta le requiera para cumplir eficientemente sus funciones (...)*”, ello por incumplir con los requerimientos de información efectuados por la DC, ya que, una información fue entregada en tiempo pero de forma incompleta y otra simplemente no fue entregada., dificultando con ello la investigación iniciada por la DC.

Así, con base en los elementos probatorios señalados en el romano **VII** de la presente resolución, ha quedado comprobado:

- Que la Presidencia, a través de sus direcciones y en cumplimiento de sus funciones, realizó el requerimiento de información a la proveedora denunciada, los cuales se detallan ampliamente en los **numerales 1)** documento de folios 11 y 12; **4)** documento de folios 29 y 30; **7)** documentos de folios 55-58; **12)** documentos de folios 130 y 131; y, **14)** documentos de folios 145-48, los cuales contienen las fechas en las que le fue requerida cierta información, con sus respectivas especificaciones.
- Que la DC otorgó a la proveedora denunciada —en cada solicitud descrita en los numerales antes referidos— el plazo de 10 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente al de la recepción de tales comunicaciones, mismas en las que se hacían constar las condiciones de entrega de la información y que fueron debidamente notificadas mediante correo electrónico tal como consta a folios 10, 31, 51, 129 y 143.
- Que conforme a lo antes referido, los plazos de vencimientos y las fechas de entrega de lo requerido por parte de la proveedora se detallan así:

N°	Fecha de requerimiento	Folio	Fecha de notificación	Folio	Fecha de vencimiento	Fecha de contestación UEES	Folio
1	01/07/2020	11 y 12	06/07/2020	10	20/07/2020	09/07/2020	14, 17 y 18
2	24/07/2020	29 y 30	25/07/2020	26	14/08/2020	31/07/2020	36-39
3	17/08/2020	55-58	18/08/2020	51	01/09/2020	21/08/2020	63 y 64
4	21/07/2020	130 y 131	22/07/2020	129	12/08/2020	27/07/2020	133 y 134
5	17/08/2020	145-148	18/08/2020	143	01/09/2020	Sin respuesta	N/A

- Que la proveedora realizó algunas observaciones respecto de la información confidencial que estaba siendo solicitada por parte de la DC, requiriendo de manera constante una justificación legal de tales requerimientos por parte de la Defensoría del Consumidor conforme a las notas ampliamente detalladas en los **numerales 3), 5), 8) y 13) del romano VII** de la presente resolución, puntos que fueron contestados por la DC conforme a lo consignado en las notas de folios 55-56 y 145-146, reiterando a la proveedora la información que tenía pendiente de entregar.
- Que la DC determinó que la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR obstaculizó sus labores de vigilancia puesto que:
 - ✓ *Realizó la entrega parcial* de la información requerida en las notas de folios 11, 29 y 55-56, por cuanto no presentó los datos correspondientes *al listado de todos los alumnos y usuarios que efectuaron el pago del arancel "Pago de parqueo", en donde se detalle el nombre completo, nombre de la facultad y carrera, número de DUI o número de carné, monto y fecha que se efectuó el pago de parqueo, monto devuelto o pendiente de devolver, ya sea por medio de descuento en la cuota o matrícula, según sea el caso.*
 - ✓ *No proporcionó* la información consignada en las notas de folios 130 y 145-146, ampliamente detallada en el **numeral 12) del romano VII** de la presente resolución.

2.2 Ahora bien, la proveedora alegó la nulidad absoluta de las actuaciones de la DC por los motivos detallados en el **numeral 3) del romano III** de la presente resolución, por considerar que se ha configurado de manera específica el vicio regulado en el artículo 36 letra b) de la LPA en relación al artículo 232 letra c) del CPCM, es decir, por la no aplicación del debido proceso administrativo establecido en el artículo 14 de la Constitución, siendo importante señalar respecto de dicho punto que los vicios de nulidad absoluta representan un vicio insubsanable en el acto administrativo, a tal grado que su gravedad no puede sanearse ni convalidarse y como consecuencia debe ser eliminado del mundo jurídico ordenándose el cese de sus efectos.

El motivo de nulidad se fundamenta en la comodidad de la Presidencia de la DC en no presentarse a las instalaciones de la proveedora para verificar la información y por no especificar el nombre de los denunciantes que formaban parte del colectivo; sin embargo, ha quedado acreditado en el expediente — así como en lo ampliamente establecido conforme a lo expuesto en el **romano IV** de la presente resolución—, que la Presidencia de la DC en todo momento ha actuado conforme a las competencias que le han sido conferidas por ley, es decir, en ningún momento ha actuado de manera encubierta o de mala fe, ya que requirió la información en cumplimiento de la facultad que le ha sido conferida en el artículo 58 letra f) de la LPC, siendo importante reiterarle a la proveedora la obligación que posee conforme a lo dispuesto en el artículo 7 letra h) del referido cuerpo legal.

Asimismo, se ha verificado claramente que el asunto discutido y que dio origen a la resolución controvertida, se enmarcó precisamente en un interés colectivo —artículo 53 de la LPC—, por el impacto directo que el supuesto cobro indebido por servicios no prestados generó en un grupo de estudiantes de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, acaecidos por la no prestación del servicio de parqueo cuyo monto cancelado por los mismos fue de \$65.00 dólares y por la no realización del acto de graduación cuyo monto cancelado fue de \$375.00 dólares. Por tanto, el hecho que la DC no haya especificado el nombre de los consumidores —determinados o determinables— que formaban parte de dicho colectivo, no implica una vulneración a derechos fundamentales, garantías constitucionales ni a los principios aplicables al procedimiento, en las condiciones alegadas por la proveedora, ya que la denuncia interpuesta por el Presidente de la DC resulta conforme a la potestad legal que le confiere la letra b) y el inciso segundo del artículo 143 de la LPC, al señalar que el procedimiento sancionador, cuando se trata de intereses colectivos, se inicia con la denuncia escrita del referido Presidente.

En ese orden, a nivel jurisprudencial, la SCA en la sentencia pronunciada a las quince horas del 12/04/2018 identificado con la referencia 301-2016 ha sostenido que “(...) *la nulidad de pleno derecho constituye una categoría excepcional cuyos efectos son los más gravosos para el ordenamiento jurídico. Concretamente, la doctrina del derecho administrativo ha considerado que los actos administrativos incurrir en nulidad de pleno derecho en los casos siguientes: (i) Cuando son dictados por autoridad manifiestamente incompetente por razón de la materia o del territorio, (ii) cuando son dictados prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido, se omiten los elementos esenciales del procedimiento previsto, o los que garantizan el derecho a la defensa de los interesados, (iii) cuando su contenido es de imposible ejecución, ya sea porque existe una imposibilidad física de cumplimiento o porque la ejecución del acto exige actuaciones que resultan incompatibles entre sí, (iv) cuando se trata de actos constitutivos de infracción penal o de actos dictados como consecuencia de aquéllos y, (v) en cualquier otro supuesto que establezca expresamente la ley (Blanquer, David, Derecho Administrativo, Volumen 1º, Valencia, 2010. Página 468) [...]”.*

En consecuencia, no resulta atendible el motivo de ilegalidad bajo análisis, ya que en el caso concreto no se ajusta a la configuración de una causal de nulidad absoluta, puesto que esta constituye el grado máximo de invalidez de un acto, por ser vicio excepcional, de especial gravedad y carácter evidente, y tal como ha sido planteado se advierte en el presente procedimiento que las actuaciones de la DC en la tramitación de la etapa de investigación y su consecuente interposición de denuncia, se han desarrollado en cumplimiento a lo regulado en la ley, específicamente a lo establecido en el artículo 97 de la LPC que prescribe lo siguiente: «[e]n todos los procedimientos administrativos que se tramiten en la Defensoría, se actuará con respeto a los derechos fundamentales y de acuerdo al régimen de

garantías establecido en la Constitución, tratados vigentes sobre la materia y el derecho común. Las actuaciones se sujetarán a los principios de legalidad, debido proceso, igualdad de las partes, economía, gratuidad, celeridad, eficacia y oficiosidad, entre otros».

Al respecto, resulta pertinente reiterar que las irregularidades de índole procesal que puedan traducirse en la ilegalidad del acto administrativo, se inspiran bajo el principio de relevancia o trascendencia de la misma; ello implica, conforme a lo ha establecido por la SCA en la sentencia 340-2011, que al margen de la infracción adjetiva establecida, ésta debe de alguna manera provocar un efecto tal que genere *una desprotección ostensible en la esfera jurídica del administrado*, desprotección entendida como una indefensión indiscutible que cause un daño irreparable al derecho de contradicción del justiciable en el desarrollo del procedimiento, o en su defecto, la privación al acto administrativo de los requisitos esenciales para lograr su fin, y que con ello se genere una conculcación clara de los principios constitucionales que lo inspiran (el resaltado es nuestro).

En conclusión, al socaire de lo expuesto, este Tribunal considera procedente declarar *sin lugar la nulidad absoluta* de las actuaciones de la DC alegada por el apoderado de la proveedora, ya que no se ha constatado una trascendencia que implique la afectación de derechos originadas por una actuación constitutiva del vicio de mayor gravedad, por cuanto la DC ha apegado sus actuaciones dentro del marco legal respectivo y en ningún momento se ha generado vicio de ilegalidad alguno, ya que debe tomarse siempre en cuenta si el vicio produjo o puede producir perjuicio al derecho de defensa de la parte que lo alega o en cuyo favor se ha establecido, debiendo cerciorarse el aplicador de la ley si el vicio trascendió al interés del peticionario, situación que no consta en el presente procedimiento, en donde la solicitud de nulidad se realizó sobre la base de meras apreciaciones subjetivas que no poseen fundamento legal alguno.

2.3 Ahora bien, este Tribunal considera necesario realizar las siguientes consideraciones, respecto de la infracción en estudio:

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 1 de la LPC, el objeto de dicho cuerpo normativo es proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, pretendiendo con ello poner en práctica los postulados previstos en los artículos 101 inciso segundo y 110 inciso segundo de la Constitución de la República que reconocen la necesidad de lograr una economía más competitiva y eficiente, promover su transparencia y accesibilidad, y fomentar el dinamismo y el crecimiento de la misma para beneficiar al consumidor.

De las referidas disposiciones constitucionales se colige que corresponde al Estado ordenar y regular las actividades económicas de las personas —naturales o jurídicas, públicas o privadas— que participan en la producción, distribución, venta, etc. de bienes y servicios, con el objeto de prevenir y, en su caso, de sancionar las situaciones en las que recurren a medios ilegítimos o arbitrarios para obtener una ventaja

o ganancia frente a sus competidores, afectando no sólo los intereses particulares sino también los colectivos, entendiendo por estos últimos los derechos de los consumidores que son, en definitiva, los destinatarios de los productos que se ofrecen.

Para velar por el cumplimiento de la LPC y proteger, por ende, a los “consumidores”, la ley otorga una serie de facultades a la DC, entre las cuales destaca el *realizar inspecciones, auditorías y requerir de los proveedores los informes necesarios para el cumplimiento de sus funciones* [artículo 58 letra f) de la LPC].

Como contrapartida, el artículo 7 letra h) de la LPC establece que es una obligación de los proveedores, en general, “*Proporcionar a la Defensoría del Consumidor la información que ésta les requiera para cumplir eficientemente sus funciones*”.

En tal sentido, no proporcionar la información requerida, siempre que suponga una limitación para que la DC realice las funciones de *información, vigilancia e inspección* que por ley tiene encomendadas; es decir, que *impida el ejercicio de una potestad* legítimamente conferida, y, como consecuencia, dificulte la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores, constituye obstaculización.

Al respecto, la SCA, ha señalado que “*La sola desobediencia al deber de colaboración en una o ambas dimensiones afecta, limita o entorpece el ejercicio de la facultad de investigación de la Administración otorgada para cumplir el objeto de la LC, -Ley de Competencia- pues la información o documentación requerida lo ha sido por considerarla **relevante o necesaria para determinar la existencia o no de posibles prácticas contrarias a la ley de la materia y, de esta manera, prevenirlas o eliminarlas, en su caso***” (sentencia pronunciada el 29/10/2012 en el proceso referencia 15-2009).

2.4 Bajo esa inteligencia, en el caso en particular, se ha logrado evidenciar que la proveedora denunciada, efectivamente mostró *una ausencia total de colaboración* respecto de la información y documentación que le fue requerida y no presentó, así como *una colaboración parcial*, al entregar incompleta la información y documentación requerida por la DC en la investigación del posible cobro indebido por servicios no prestados a un grupo de estudiantes por parte de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, relacionados con la no prestación del servicio de parqueo cuyo monto cancelado por los mismos fue de \$65.00 dólares y por la no realización del acto de graduación cuyo monto cancelado fue de \$375.00 dólares.

En ese orden, tal como se ha señalado anteriormente, para la configuración de la infracción contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC, dicho incumplimiento debe suponer, además, de forma concreta, *una limitación a las funciones de la Administración*; y, dado que, en el caso concreto, se ha comprobado, que al no entregarse en tiempo, forma y completa la información solicitada, se produce un daño importante e irreparable en el análisis y resultados de la investigación efectuada por la DC, por cuanto las funciones de la misma se vieron afectadas o entorpecidas, ya que la información presentada

en cantidad y contenido, fue insuficiente para resolver la problemática común que tenían los estudiantes de diversas carreras de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR relacionada con incumplimientos de contratos y cobros indebidos por los servicios no prestados en cuanto al uso de parqueo y no realización del acto de graduación en el marco de las medidas de confinamiento por la emergencia nacional de la pandemia de COVID-19, lo que imposibilitó a la DC realizar el análisis sobre si las medidas de compensación utilizadas por la proveedora fueron justas en favor de los consumidores afectados.

A partir de ello, se tiene que UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR entorpeció las funciones de la DC, obstaculizó el análisis de información esencial y pertinente para la referida investigación y se negó a suministrar dicha información, por lo que, con su incumplimiento dificultó la tutela efectiva de los derechos e intereses del colectivo de consumidores por parte de la DC, obstruyendo el desempeño de las labores de dicha entidad, cuyo objetivo principal de la investigación —en el caso concreto— era el de prevenir conductas como el cobro indebido por servicios no prestados.

Por consiguiente, considerando que la omisión y/o negativa de la proveedora en entregar la información de manera *completa, oportuna, con la celeridad y urgencia* exigida por la DC, *impidió a la misma realizar su función de vigilancia a cabalidad tal como se ha acreditado en el presente procedimiento*, resulta procedente sancionar a la proveedora por el cometimiento de la infracción contenida en el artículo 44 letra f) de la LPC *por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC y por negarse a suministrar los datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones* en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley, debiendo ser acreedora de la sanción respectiva conforme a lo consignado en el artículo 47, previo análisis de los parámetros establecidos en el artículo 49, ambos de la LPC.

IX. PRONUNCIAMIENTO SOBRE EL PRINCIPIO DE CULPABILIDAD

Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución de la República, que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la SCn de las doce horas del 17/12/1992).

En este sentido, la SCn respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos

propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de SCn de las doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la subcategorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011]. En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor.

En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de la proveedora denunciada, este Tribunal considera necesario analizar si la misma ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

En ese orden de ideas, y para el caso en concreto, la proveedora UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, es responsable del cumplimiento de las obligaciones legales estipuladas en el ordenamiento jurídico, y, de manera más específica en la LPC; en consecuencia, tiene la responsabilidad de proporcionar la información requerida por la DC en cumplimiento de las funciones de *información, vigilancia e inspección* que por ley tiene encomendadas tal entidad, con el objeto de no dificultar la tutela efectiva de los derechos e intereses de los consumidores.

Ahora bien, en el presente procedimiento no hay elementos suficientes para determinar que tal omisión haya sido producida de manera dolosa; no obstante, la proveedora UNIVERSIDAD

EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, al ser una institución privada dedicada a la prestación de servicios de estudios superiores, se infiere que debe cumplir con las obligaciones que la LPC le establecen, situación que no consta en el presente procedimiento, pues se ha determinado que de manera negligente no atendió los requerimientos de información previamente aludidos en tiempo y forma, lo cual denota sin lugar a dudas una falta de seriedad y diligencia en el cumplimiento a su deber de colaboración conforme a lo establecido por la LPC, lo cual se colige por las constantes solicitudes presentadas ante la DC para que ésta justificará en legal forma sus actuaciones de requerimiento de información, requiriendo a su vez el nombre de los estudiantes que formaban parte del colectivo, como una condición para entregar la información solicitada por la DC en el ejercicio de sus funciones, configurándose así la infracción al artículo 44 letra f) de la LPC atribuida a la misma.

X. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LAS SANCIONES

Como se expresó en los acápites precedentes, se estableció —en resumen— la comisión de la infracción grave regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC, la cual se sanciona con multa hasta de 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria —artículo 47 LPC— **por obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC y por negarse a suministrar los datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones;** por consiguiente, es facultad de este Tribunal determinar la sanción y cuantificar las multas que correspondan a la luz de los parámetros establecidos en la LPC, su reglamento y la jurisprudencia aplicable.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad del infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

a. Tamaño de la empresa.

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: "*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*".

Resulta importante mencionar, que en el presente procedimiento administrativo sancionador la proveedora infractora ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber

a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (art. 17 número 5 de la LPA), por haber omitido presentar la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora en la letra f) de la resolución de inicio de folios 1204-1212, tomo VI.

No obstante lo anterior, de conformidad al listado de Medianos y Grandes Contribuyentes de fecha 06/06/2021, emitido por el Ministerio de Hacienda², la proveedora UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, se encuentra clasificada como *Grandes Contribuyente en el numeral 954*, siendo a la fecha de su emisión la información disponible y actualizada de registro de contribuyentes con las categorías de Grandes, Medianos y Otros —actualizado el 27/02/2023 según el link: <https://www.mh.gob.sv/documentos-y-publicaciones-varias/>—; en consecuencia, para los efectos de la cuantificación de la multa correspondiente, será considerada como tal, manteniendo los principios de proporcionalidad de la sanción.

Finalmente, respecto del presente criterio de tamaño de empresa, es conveniente señalar lo sostenido por la SCA mediante la resolución de las catorce horas con cincuenta y un minutos del día 21/12/2018 en el procedimiento bajo referencia 485-2013: “(...) *el tamaño de la empresa como uno de los criterios de dosimetría punitiva, debe ser entendido como un criterio de la capacidad económica que tiene el proveedor infractor para asumir una sanción por la infracción atribuida y para que la misma resulte realmente disuasiva respecto a la conducta infractora; en otras palabras, este criterio sirve para que se imponga una sanción que no sea tan alta, que le signifique tal perjuicio en el desarrollo normal las actividades comerciales de un proveedor; pero que tampoco sea tan baja en comparación con los ingresos económicos de la empresa, para que prefieran pagar la multa sobre cambiar sus conductas infractoras (...)*”.

b. Grado de intencionalidad del infractor.

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

7 Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2º del Código Civil, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3º del mismo artículo:

² Ministerio de Hacienda, República de El Salvador, sitio web, documentos y publicaciones varias “Listado de Medianos Contribuyentes: <https://www.mh.gob.sv/wp-content/uploads/2021/06/700-DGII-AV-2021-22551.pdf>.

“El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio”.

En virtud de lo anterior, de la prueba agregada al presente procedimiento se comprobó que la proveedora incurrió en la referida infracción actuando con negligencia, pues UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR tenía la obligación de cumplir con su deber de colaboración, proporcionando la información requerida por la DC en la forma y plazo requeridos para el cumplimiento de las funciones de la misma; no obstante, se comprobó en el caso en concreto, que no atendió los requerimientos de información previamente aludidos, por cuanto una información fue entregada de forma incompleta y otra no fue entregada, denotando falta de diligencia en la gestión de su negocio, omisiones con las que impidió a la DC realizar su función de vigilancia a cabalidad tal como se ha acreditado en el presente procedimiento.

c. Grado de participación en la acción u omisión.

A partir del examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación por parte de la proveedora en la infracción establecida *en el artículo 44 letra f) de la LPC* relativa a obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC y negarse a suministrar los datos e información requerida en cumplimientos de tales funciones, fue su responsabilidad directa la obstrucción en el desempeño de las labores y funciones de la DC, por cuanto demostró una ausencia total de colaboración en la presentación de cierta información, así como una colaboración parcial por la presentación incompleta de otra información requerida.

d. Impacto en los derechos del consumidor, naturaleza del perjuicio ocasionado o grado de afectación a los consumidores.

En cuanto a la configuración de la infracción regulada en el *artículo 44 f) de la LPC relativa a obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC y negarse a suministrar los datos e información requerida en cumplimientos de tales funciones* en relación al artículo 7 letra h) de la citada ley, ocasionó un impacto negativo que se tradujo en el impedimento en la realización de las labores de vigilancia y auditoría que le fueron concedidas a la DC por ministerio de ley, ya que como se estableció anteriormente, la información presentada en cantidad y contenido, fue insuficiente para resolver la problemática común que tenían los estudiantes de diversas carreras de la UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR relacionada con incumplimientos de contratos y cobros indebidos por los servicios no prestados en cuanto al uso de parqueo y no realización del acto de graduación en el marco de las medidas de confinamiento por la emergencia nacional de la pandemia de COVID-19, lo que imposibilitó a la DC realizar el análisis sobre si las medidas de compensación utilizadas por la proveedora fueron justas en favor de los consumidores afectados.

Respecto de tal infracción, resulta importante referirse a lo resuelto por la SCA en la sentencia definitiva de referencia 416-2011, pronunciada a las quince horas con catorce minutos del día 21/12/2018, ha establecido que: “en las infracciones de peligro abstracto, el legislador, atendiendo a la experiencia, advierte una peligrosidad general de la acción típica para un determinado bien jurídico, a partir de una valoración probabilística, por lo que con la tipificación se dispone adelantar la barrera de protección sancionando el accionar, sin esperar la realización de un peligro concreto de una persona determinada o de la lesión efectiva”, siendo que los supuestos de la infracción cometida al artículo 44 letra f) de la LPC, constituyen infracciones de peligro abstracto.

En este orden de ideas, y tomando en cuenta la jurisprudencia antes referida, se puede afirmar que para imponer la sanción respectiva, en el presente caso y, además, para graduar la misma, (a) no es necesario comprobar ni justificar una afectación concreta y material en la esfera de los consumidores; (b) ni que existan denuncias de personas que hubiesen adquirido los bienes o servicios ofrecidos por la proveedora, que resultaron con incumplimiento.

e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.

Mediante la imposición de la sanción —multa—, este Tribunal Sancionador pretende causar un efecto disuasivo³ en UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, quien ha cometido las infracciones contenidas en el artículo 44 letra f) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores y que adopte las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que le impone la LPC, por consiguiente, estaba obligada a cumplir con su deber de colaboración mediante la presentación de la información en la forma, plazo y condiciones requeridas por la DC, previniendo así una obstrucción y limitación en el desempeño de las funciones de la referida entidad.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa para la infractora que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de las mismas.

XI. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4º de la LPC— y habiendo considerado los elementos descritos en el romano anterior, incluido el artículo 48 de la LPC, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a la infractora UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR,

7

³ “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.

determinando que, en relación a la infracción del artículo 44 letra f) de la LPC en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley —sancionable hasta con 500 salarios mínimos— se comprobó que la proveedora *obstaculizó las funciones de información, vigilancia e inspección de la DC y se negó a suministrar los datos e información requerida en cumplimientos de tales funciones*, por cuanto demostró una ausencia total de colaboración en la presentación de cierta información, así como una colaboración parcial por la presentación incompleta de otra información requerida en contravención a lo establecido en el artículo 7 letra h) de la LPC, configurándose los supuestos establecidos en la infracción al artículo 44 letra f) de la misma ley.

En tal sentido, habiendo concluido que las infracciones cometidas son infracciones muy graves, sancionables con multa de hasta 500 salarios mínimos urbanos del sector industria, conforme al artículo 47 de la LPC; que la proveedora es una persona jurídica cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento, es la de una *Grande Contribuyente*; que con su actuar *negligente, obstaculizó las funciones de vigilancia de la DC por la presentación incompleta de cierta información y se negó a suministrar otra información requerida en cumplimientos de tales funciones*, y que, el daño o efecto causado en los consumidores con dichas conductas fue de carácter potencial, es decir, que para la configuración de las infracciones no se requiere la comprobación de un daño o afectación concreta en un particular, sino que basta con la constatación del incumplimiento de la relacionada obligación legal, resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

Por otra parte, en el presente procedimiento la proveedora UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, ha mostrado una conducta procesal que evidencia el incumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), pues no presentó la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar las multas cuya cuantía resulte *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

A su vez, es importante tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 48 de la LPC, que establece que cuando el proveedor resultare culpable de infracciones que afecten intereses colectivos o difusos, *la*

cuantía de la multa que deba imponerse, nunca será inferior al daño causado o a lo cobrado indebidamente, ni podrá exceder de 5000 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de las sanciones, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA este Tribunal Sancionador impone a la proveedora UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR, las siguientes multas:

- Una multa de **VEINTIDÓS MIL OCHOCIENTOS DOCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$22,812.75)**, equivalentes a 75 salarios mínimos urbanos del sector industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC que determina “Son infracciones muy graves (...) f) “(...) *Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor*” en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley, por la presentación incompleta de la información requerida en relación al cobro indebido de servicios no prestados: cobro a estudiantes de \$65.00 dólares por el uso de *parqueo*, por multa que representa el **1.5%** porcentaje de la multa máxima aplicable.
- Una multa de **VEINTIDÓS MIL OCHOCIENTOS DOCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$22,812.75)**, equivalentes a 75 salarios mínimos urbanos del sector industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC que determina “Son infracciones muy graves (...) f) “ o (...) *negarse a suministrar los datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones (...)*” en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley, por la ausencia total de colaboración en la presentación de la información requerida en relación al cobro indebido de servicios no prestados: cobro a estudiantes de \$375.00 dólares por gastos de graduación, multa que representa el **1.5%** porcentaje de la multa máxima aplicable.

Establecido lo anterior, es menester señalar que, la multa impuesta por las infracciones antes detalladas, en su conjunto, representan un porcentaje inferior en comparación al margen máximo estipulado por ley como consecuencia de la comisión de la misma en casos colectivos, es decir, **5000 salarios mínimos urbanos en la industria**, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

XII. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 24, 43 letra e), 46, 47, 48, 49, 83 letra b), 144 y siguientes de la LPC; y 3, 78 inciso tercero, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

a) Téngase por recibido el escrito presentado por el licenciado [REDACTED], en su calidad de apoderado especial judicial de la proveedora denunciada UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR (folios 183-193), junto con la documentación de folios 194-219.

b) Sanciónese a la proveedora UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR con la cantidad de:

- **VEINTIDÓS MIL OCHOCIENTOS DOCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$22,812.75)**, equivalentes a setenta y cinco salarios mínimos urbanos del sector industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC que determina “Son infracciones muy graves (...): f) “*Obstaculizar las funciones de información, vigilancia e inspección de la Defensoría del Consumidor (...)*” en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley, por la presentación incompleta de la información requerida en relación al cobro indebido de servicios no prestados: cobro a estudiantes de \$65.00 dólares por el uso de parqueo, conforme al análisis expuesto en el romano VIII, de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.
- **VEINTIDÓS MIL OCHOCIENTOS DOCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (\$22,812.75)**, equivalentes a setenta y cinco salarios mínimos urbanos del sector industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra f) de la LPC que determina “Son infracciones muy graves (...) f): “*o (...) negarse a suministrar los datos e información requerida en cumplimiento de tales funciones (...)*” en relación al artículo 7 letra h) de la misma ley, por la ausencia total de colaboración en la presentación de la información requerida en relación al cobro indebido de servicios no prestados: cobro a estudiantes de \$375.00 dólares por gastos de graduación, conforme al análisis expuesto en el romano VIII, de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dichas multas ascienden a la cantidad de **CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA CENTAVOS DE DÓLAR (\$45,625.50)**, deberán hacerse efectivas en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal

certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa.

c) *Extiéndase* copia certificada de la presente resolución a la Presidencia de la Defensoría del Consumidor en su calidad de denunciante.

d) *Notifíquese*.

INFORMACIÓN SOBRE RECURSO

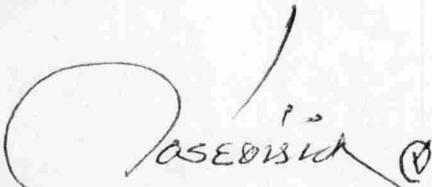
Recurso procedente de conformidad al artículo 132 y 133 de la Ley de Procedimientos Administrativos:
Reconsideración

Plazo para interponerlo: 10 días hábiles contados a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución.

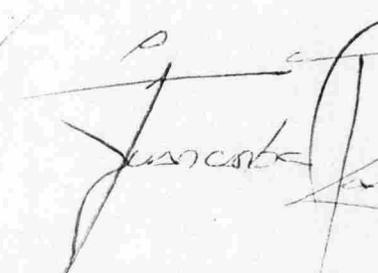
Lugar de presentación: Oficinas Tribunal Sancionador, 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

Autoridad competente: Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor

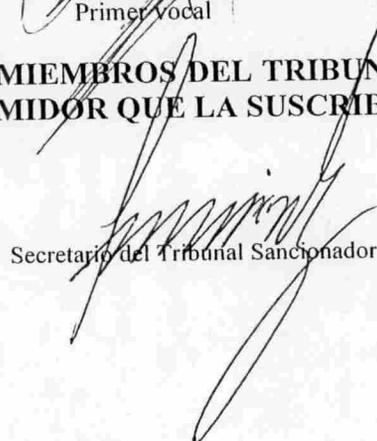
CM


José Leoisick Castro
Presidente


Pablo José Zelaya Meléndez
Primer vocal


Juan Carlos Ramírez Cienfuegos
Segundo vocal

PRONUNCIADO POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.


Secretario del Tribunal Sancionador